

ООО «СОФТ СТАРТ»
ИНН: 9728058958
ОГРН: 1227700144627
КПП: 772801001

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программы для ЭВМ
«Программное обеспечение Smart Sales/Смарт Сейлз»,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного обеспечения, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки

Содержание

1. Термины.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы.....	3
3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы.....	3
4. Совершенствование Программы.....	3
5. Информация о персонале.....	4
6. Адреса размещения.....	4

1. Термины

Программа – программа для ЭВМ «Программное обеспечение Smart Sales/Смарт Сейлз».

Администратор – правообладатель Программы ООО «СОФТ СТАРТ».

Сервисы – комплекс функциональных возможностей, служб, инструментов, доступных для пользователя в связи с использованием Программы, предоставляемой Администратором.

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в авторизации в Программе;
- помощь в настройке и администрировании Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем, возникающих при эксплуатации Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Администратору может быть направлен запрос.

Запрос направляется пользователем Администратору на адрес электронной почты a.savostikov@soft-start.ru или оформляется через обращение по номеру телефона 8 916 681–54–77. Время работы технической поддержки: с понедельника по пятницу с 9:30 до 18:30 по московскому времени. Фактический срок реагирования на запрос пользователя и скорость его решения зависит от загруженности сотрудников Администратора и сложности запроса, но в среднем составляет 5 рабочих дней.

Администратор оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, скриншоты и прочие необходимые для обработки запроса материалы.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется (модернизируется): в ней появляются новые дополнительные возможности, Сервисы, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты a.savostikov@soft-start.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы

Для обеспечения поддержания жизненного цикла Программы Администратором задействованы:

- пятнадцать разработчиков;
- два системных администратора;
- два сервисных инженера.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников Администратора:

- Гарантийное обслуживание Программы – разработчики (15 человек);
- Техническая поддержка Программы – два системных администратора, два сервисных инженера (4 человека);
- Модернизация Программы – разработчики (15 человек).

6. Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

г. Москва, пер. Тетеринский, д. 12, стр. 2, пом. 310.

Фактический адрес размещения разработчиков:

г. Москва, пер. Тетеринский, д. 12, стр. 2, пом. 310.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

г. Москва, пер. Тетеринский, д. 12, стр. 2, пом. 310.